

8 août 1997

**RÉSULTATS DE LA RECHERCHE SUR L'ÉTABLISSEMENT
D'UNE BASE DE DONNÉES ET D'UN SERVICE DE COMMANDE
CENTRALISÉS POUR LES PUBLICATIONS GOUVERNEMENTALES**

Compilés pour :

Les Éditions du gouvernement du Canada, TPSGC
350, rue Albert, 4^e étage
Ottawa (Ontario)
K1A 0S5

Par :

D. R. Harley Consultants Limited
220, avenue Laurier ouest, pièce 1650
Ottawa (Ontario)
K1P 5Z9
Téléphone : (613) 236-8481
Télécopieur : (613) 236-9867
Courrier électronique : drh@drharley.com

TABLE DES MATIÈRES

Sommaire	I
1 Contexte et introduction	1
2 Objectifs de la recherche	1
2.1 Questionnaire postal	1
2.2 Groupes de consultation	2
3 Méthodologie	2
4 Résultats de la recherche	3
4.1 Appui de la base de données et du service de commande centralisés	3
4.2 Difficultés associées à l'établissement d'une base de données et d'un service de commande centralisés	6
4.3 Solutions	8
4.4 Services de gestion des publications	12
4.5 Activités d'édition	13
4.6 Présentation des nouveaux services des ÉGC à la clientèle cible	15
5 CONCLUSION	16

Sommaire

Le présent rapport expose les conclusions de deux projets de recherche — un questionnaire postal et deux groupes de consultation — réalisés pour aider Les Éditions du gouvernement du Canada (ÉGC), qui formaient autrefois le GCC-É, à repositionner leur organisation et leurs services face à leur clientèle actuelle et potentielle.

La recherche visait particulièrement à évaluer les réactions de la clientèle à l'égard de certains services que les ÉGC offrent actuellement ou pourraient vouloir offrir à l'avenir à leurs ministères clients auteurs de publications. En fait, la recherche avait pour principal objectif de demander et d'évaluer l'opinion des ministères clients sur l'établissement d'une base de données et d'un service de commande centralisés.

Selon les résultats de la recherche, la clientèle accorde son appui avec certaines réserves à l'établissement d'une base de données et d'un service de commandes centralisés, et tient particulièrement à ce que ce service joue un rôle de coordination plutôt qu'un rôle de réglementation. Les inquiétudes soulevées ont trait à la viabilité à long terme, à la rentabilité et à l'efficience du service. Les gestionnaires ont indiqué que le service pourrait avoir plus de succès s'il est d'abord établi à petite échelle et que ses activités consistent surtout au départ à recueillir des données sur les publications non gratuites. La recherche révèle que de nombreux ministères disposent déjà de données sur ces publications enregistrées électroniquement. En outre, les listes de leurs publications se trouvent dans leur site Internet.

L'établissement d'un service centralisé pose d'autres difficultés, notamment obtenir l'appui des ministères, définir les termes « édition » et « publications », et fournir des lignes directrices sur les données qui devraient être saisies, le format adéquat et le logiciel approprié. Les participants ont également mentionné que le fait d'aider à la collecte et à la compilation des données requises, en fournissant des fonds ou des ressources humaines, accroîtrait grandement la collaboration et le soutien à l'égard du projet puisque la plupart des ministères sont financés par crédit et ne peuvent pas profiter des recettes tirées directement de la vente des publications.

Les répondants et les participants ont également démontré un intérêt pour des « services de gestion des publications ». Les conclusions révèlent, en effet, que les gestionnaires aimeraient être guidés et conseillés dans quelque 20 domaines liés à l'édition. Ils se sont montrés particulièrement intéressés par les domaines suivants : droit d'auteur de la Couronne et concession de licence, lignes directrices relatives à l'édition sur Internet, Programme des services aux dépositaires et co-édition.

En ce qui concerne les activités d'édition, les personnes consultées ont indiqué la plupart du temps qu'elles privilégiaient les ressources internes pour l'exécution de ces activités tant dans le passé que dans l'avenir. Toutefois, pour un certain nombre d'activités, au moins un répondant sur cinq a indiqué que l'aide des ÉGC était nécessaire, surtout pour la production, le traitement des commandes et le service à la clientèle, la promotion, l'analyse

après vente et l'analyse des marchés. Pour ce qui est de l'entreposage, de la gestion des stocks et de la distribution, le tiers des répondants ont indiqué qu'ils auraient recours à des ressources internes. Les autres ont mentionné au moins six autres options, notamment l'AAP, le recours au secteur privé, et l'utilisation combinée de ressources internes, de l'AAP et du secteur privé.

Au sujet des communications, les gestionnaires ont indiqué qu'ils aimeraient avoir plus d'information sur les questions relatives à l'édition. Ils ont proposé que les communications se fassent par courrier électronique, par télécopieur, par la poste ou dans le cadre d'exposés.

1 Contexte et introduction

Bien que la plupart des composantes du Groupe Communication Canada aient été privatisées, certaines de ses fonctions — auparavant exercées par la Division de l'édition (GCC-É) — continuent de relever de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. L'ancien service GCC-É, maintenant appelé Les Éditions du gouvernement du Canada (ÉGC), est en train de prendre des mesures pour repositionner son organisation et ses services face à sa clientèle actuelle et potentielle.

Les ÉGC tenaient particulièrement à évaluer les réactions de leur clientèle à l'égard de certains services offerts actuellement ou pouvant être offerts à l'avenir à leurs ministères clients auteurs de publications. La recherche avait pour principal objectif de demander et d'évaluer l'opinion des ministères clients sur l'établissement d'une base de données et d'un service de commande centralisés.

2 Objectifs de la recherche

2.1 Questionnaire postal

Le sondage au moyen d'un questionnaire postal avait pour objectif de savoir ce que les ministères pensaient de l'établissement d'un service commun dans le cadre duquel les ÉGC fourniraient toute une gamme de services aux ministères auteurs, notamment :

- la création et la gestion d'une base de données sur les publications, dans laquelle figureraient toutes les publications du gouvernement fédéral faisant actuellement partie du répertoire;
- un point d'accès et de commande unique pour les demandes de renseignements et les commandes provenant de l'extérieur, les ventes et la réception des livraisons pour le compte des ministères clients;
- la prestation de conseils et de services d'administration liés aux droits d'auteur, à la négociation de concession de licence, etc.;
- des services de gestion de projet et des services spécialisés de conception, de production et de promotion.

Les résultats complets du sondage postal figurent à l'annexe B.

2.2 Groupes de consultation

Afin d'explorer en profondeur les raisons de certains résultats quantitatifs obtenus dans le cadre du sondage, on a eu recours à des groupes de consultation en visant les objectifs suivants :

- déterminer dans quelle mesure et à quelles conditions les clients appuient l'établissement d'un service centralisé;
- cerner les inquiétudes au sujet d'un service de commande centralisé;
- vérifier comment les clients définissent certaines activités d'édition;
- déterminer les méthodes actuelles de diffusion;
- déterminer les méthodes de communication préférées;
- vérifier les principaux messages et moyens de diffusion.

Les résultats complets des rencontres avec les groupes de consultation figurent à l'annexe A.

3 Méthodologie

On a envoyé par la poste environ 200 questionnaires aux gestionnaires fédéraux chargés de fonctions d'édition (voir le questionnaire à l'annexe C). Au total, 86 questionnaires remplis ont été retournés par courrier ou par télécopieur, le taux de réponse s'établissant ainsi à 43 %. En admettant que le sondage a permis de joindre tous les gestionnaires chargés de fonctions d'édition, et que ceux qui y ont répondu sont représentatifs de l'ensemble du groupe, les questionnaires retournés permettent de faire des estimations avec une marge d'erreur de $\pm 7,5$ %, 19 fois sur 20. (Voir les *Résultats du sondage postal*, annexe B).

Afin d'étudier les données quantitatives obtenues dans le cadre du sondage postal, on a tenu deux groupes de consultation, dont l'un avec des gestionnaires dont les activités d'édition faisaient partie intégrante de leur programme. Le premier groupe de consultation était formé de gestionnaires provenant de gros ministères, tandis que le deuxième regroupait des gestionnaires provenant de petits ministères. Chacun des groupes comptait huit participants. Les consultations se déroulaient conformément à un guide du modérateur (voir annexe D) qui avait été examiné et approuvé par le client. (Les données sur les participants figurent à l'annexe E.)

4 Résultats de la recherche

4.1 Appui de la base de données et du service de commande centralisés

Le sondage postal présentait aux répondants le scénario suivant :

Un récent sondage indépendant effectué auprès de personnes qui ont recours à des renseignements publiés par le gouvernement révèle que les clients, c'est-à-dire la population canadienne, « préfèrent se rendre à un seul endroit pour obtenir toutes les publications officielles plutôt que de s'adresser à plusieurs ministères afin d'obtenir les titres dont ils ont besoin; de plus, ils veulent avoir la possibilité de préciser et de commander la publication qui les intéresse lors d'une seule visite ».

a) Étant donné que l'établissement d'un tel point de service exige l'appui des ministères et une coordination à l'échelle de l'administration fédérale, l'avantage étant la satisfaction accrue des clients, êtes-vous d'accord pour que le gouvernement fournisse un service centralisé afin d'assurer la gestion du traitement des commandes, des demandes de renseignements et du service à la clientèle (c'est-à-dire les plaintes, les publications retournées, etc.)?

La figure 1 rend compte des réponses données. Dans l'ensemble, plus des trois quarts des répondants appuyaient l'établissement d'un point de service gouvernemental unique pour les publications. Les répondants qui appuyaient fortement l'établissement du service ont expliqué leur réponse en disant qu'un service clés en main centralisé était nécessaire et que la centralisation rendrait le service plus efficient.

Les répondants qui appuyaient moyennement le service ont exprimé des inquiétudes au sujet de ce qui suit :

- ▶ utilisation efficiente des ressources;
- ▶ établissement d'un service clés en main centralisé constituant la seule et unique option disponible;
- ▶ surveillance adéquate par les ministères clients;
- ▶ rapidité de la distribution;
- ▶ perte des contacts avec les clients;
- ▶ uniformité des politiques;
- ▶ offre d'autres formats.

Les répondants qui n'appuyaient pas l'établissement du service ont indiqué qu'un service centralisé ne serait pas efficace et qu'il ne permettrait pas une surveillance

adéquate. Certains répondants jugeaient également qu'un service clés en main n'était nullement nécessaire, tandis que d'autres craignaient que les formats différents ne reçoivent pas l'attention voulue et que l'élaboration des politiques ne se fasse pas de façon uniforme.

En faveur d'un service centralisé?

(n=86)

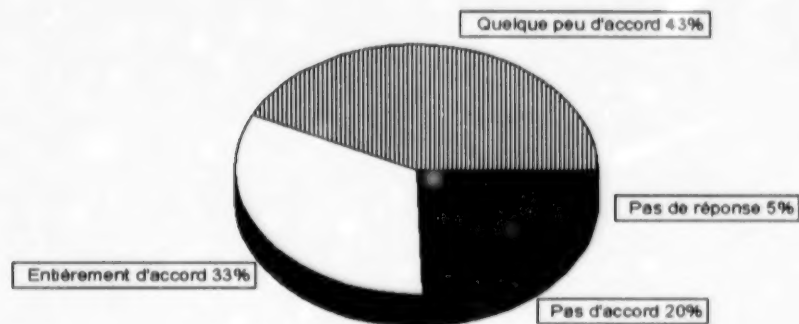


Figure 1

Par contre, les membres des groupes de consultation, après avoir discuté de la question, se sont montrés beaucoup plus en faveur d'un service centralisé, accordant un appui presque unanime au projet. La nature du service est le seul aspect à l'égard duquel ils ont manifesté une certaine réserve; ils considéraient, en effet, que le service devrait jouer un rôle de coordination et que le contrôle devrait continuer d'être exercé par les ministères. Comme l'a mentionné un des répondants :

« Il me semble que la nature du système de distribution des publications est très importante. On revient à la question de savoir si vous voulez offrir un service ou établir un organisme de réglementation. Selon moi, si vous voulez offrir un service, c'est une excellente façon de le faire. »

Cela étant dit, les répondants des groupes de consultation ont convenu, en grand nombre, qu'un service centralisé serait grandement avantageux et contribuerait à renforcer la satisfaction de la clientèle. Par exemple, les participants se sont montrés extrêmement sensibles aux besoins des Canadiens, et des libraires, qui cherchent des

publications particulières. Les deux citations qui suivent traduisent bien les sentiments qu'ont exprimé bon nombre des membres des groupes de consultation :

« Nous pouvons savoir quelles publications sont produites par quel ministère, mais, en général, les personnes qui appellent ne le peuvent pas... Dans certains cas, il peut même s'agir d'appels interurbains. On ne peut pas s'attendre à ce que le public connaisse les caprices de la bureaucratie et sache à qui il faut s'adresser. Il serait beaucoup mieux d'avoir un seul numéro. »

« Le public, quant à lui, veut avoir un seul point d'accès. Il ne veut pas se rendre dans un ministère pour se faire dire qu'il n'est pas au bon endroit, et avoir ensuite à se déplacer d'un endroit à un autre. Si les ministères veulent se charger eux-mêmes de l'édition, pas de problème. Ils devraient, cependant, être tenus de donner un certain nombre de leurs publications à un service de commande centralisé. Il faut envisager la question du point de vue du consommateur. »

Bien que les participants se soient montrés en faveur du service centralisé, la façon dont ce service devrait fonctionner a fait l'objet de discussions. L'interprétation de la définition, du rôle et du mode de fonctionnement du service de commande centralisés variait considérablement.

La plupart des participants convenaient que le service devait jouer un rôle de coordination plutôt que de remplir une fonction de contrôle, mais le consensus était beaucoup moins fort quand il était question de ce qui devait être distribué et de la pertinence de conserver des publications en entreposage. Un certain nombre de participants ont proposé que le service assume uniquement la responsabilité de l'information sur les publications non gratuites. Selon un des participants, le service devrait être uniquement un centre d'appel chargé de diriger les intéressés vers le ministère responsable. Cette opinion était partagée par un autre participant, qui considérait que le service, en plus de diriger les appelants vers le ministère approprié, devrait pouvoir fournir des résumés des publications demandées, ainsi que des publications complémentaires ou produites par d'autres ministères ou organismes. D'autres encore ont indiqué que le service devrait être plus complet et se charger de tout un éventail d'activités : entreposage, gestion et contrôle des stocks, prise de commandes et paiement.

« Quand vous avez parlé de guichet unique, je pensais que cela signifiait que le service se chargeait de tout, de l'impression, de la distribution et de tout ce qui s'y rapporte. Dans ce cas, c'est totalement différent du point de vue que j'avais. »

En ce qui concerne la base de données centralisée, plus de la moitié des membres des groupes de consultation en voyaient les avantages, se servant à cet égard du succès de leur propre ministère comme élément de comparaison. Ceux qui disposent d'une base de données du genre s'en servent pour diffuser leurs publications sur Internet. Les autres participants ont indiqué qu'en raison de la taille de leur ministère, de sa restructuration ou du manque de ressources, ils ne disposaient pas d'une telle base de données.

Les personnes qui ont répondu au sondage par la poste ont exprimé les mêmes opinions. Près de la moitié d'entre elles (45 %) ont indiqué que leur unité organisationnelle pourrait fournir de l'information manuellement sur toutes ses ressources documentaires actives à une base de données gouvernementale centralisée d'ici au 31 décembre 1997, tandis que 22 % ont indiqué qu'elles pourraient fournir de l'information dans une certaine mesure. Vingt pour cent des répondants ne savaient pas s'ils le pourraient, mais 4 % seulement ont indiqué qu'ils ne pourraient fournir aucune information. Deux répondants ont mentionné qu'ils ne pourraient pas y parvenir si on ne mettait pas de ressources à leur disposition. Les membres des groupes de consultation ont également signalé qu'ils pourraient fournir de l'information à une base de données centralisée. Toutefois, il est souvent arrivé que les répondants désignent l'insuffisance des ressources comme la principale raison pour laquelle il serait impossible de satisfaire pleinement à cette exigence.

Un nombre plus faible de répondants, soit un peu plus du tiers (37 %), ont indiqué que leur unité organisationnelle pourrait fournir cette information électroniquement, tandis que 28 % ont indiqué qu'ils pourraient fournir de l'information dans une certaine mesure. Dix-neuf pour cent ne savaient pas s'ils le pourraient et 4 % ont indiqué qu'ils ne pourraient fournir aucune information. Bien que deux répondants aient également mentionné, dans ce cas, qu'ils ne disposaient pas de ressources suffisantes, quatre répondants ont indiqué que tout dépendrait des exigences précises qui seraient établies pour ce qui est de la fourniture d'information.

4.2 Difficultés associées à l'établissement d'une base de données et d'un service de commande centralisés

Bien que de nombreux participants aux groupes de consultation se soient montrés en faveur d'un service centralisé, ils étaient bien au fait de certaines des principales difficultés associées à ce genre de projet. Pour bon nombre de participants, obtenir l'appui des ministères constituait un défi de taille. En raison d'expériences vécues dans le passé relativement à des projets de centralisation, dont bon nombre ont échoué, les participants se montraient quelque peu hésitants à appuyer des projets semblables. Ils veulent qu'on leur prouve d'une certaine façon la viabilité et la rentabilité du projet — le fait qu'il soit moins coûteux que le système qu'ils utilisent actuellement.

« Je pense que nous avons déjà vécu cette expérience et que nous sommes incapables de l'oublier. Le projet fonctionnera-t-il? Prouvez-le moi d'abord, puis j'étudierai la question. »

Deux autres participants ont parlé de l'hésitation à appuyer le projet; l'un l'associait à la possibilité de perdre des emplois, l'autre, à la résistance au changement.

« Perdrons-nous des emplois dans notre direction générale si nous faisons ce choix? »

« C'est correct, mais ne venez pas changer ma routine. »

Une autre des difficultés associées à l'établissement d'une base de données et d'un service de commande centralisés consiste à faire connaître la définition de « publication ». Dans les deux groupes de consultation, il était évident que les participants se comprenaient mal parfois, parce qu'ils interprétaient différemment le sens des termes « publication » et « édition ». Plus souvent qu'autrement, les participants confondaient les coûts d'impression et les coûts d'édition. De même, la plupart des participants plaçaient les ouvrages gratuits et les ouvrages non gratuits dans une même catégorie, les appelant tous des « publications ».

« Qu'est-ce qu'une publication? Voilà la question. Un secteur...produit, selon leur définition, plus de sept cents publications par année. Mais, dans certains cas, seulement cinq exemplaires ont été imprimés. S'agit-il d'une publication? ...Un CD-ROM est-il une publication? »

Les membres des groupes de consultation ont également mentionné que la technologie constituait une difficulté importante. L'un des participants a indiqué qu'en raison de la prolifération de divers programmes et architectures, il serait difficile pour un service centralisé de recueillir et de compiler les données sur toutes les publications enregistrées. Quel programme conviendrait le mieux à un système d'enregistrement gouvernemental? Dans quelle mesure sera-t-il compatible pour le service centralisé, le ministère et, en bout de ligne, l'utilisateur final, en particulier si celui-ci accède à la base de données au moyen d'Internet? L'autre difficulté posée par la technologie a trait à Internet, avec sa myriade de possibilités d'auto-édition. En rapport avec la difficulté susmentionnée associée à la définition du terme « édition », les répondants jugeaient que les ministères ne pourraient pas alimenter et maintenir un système centralisé sans avoir d'abord reçu des lignes directrices claires sur ce qui devait être saisi, sous quel format et à l'aide de quel logiciel.

« Le simple fait d'obtenir toutes les données et de faire en sorte que tout le monde utilise le même type de technologie...voilà qui dépasse largement mes capacités. Au fil des ans, j'ai découvert que personne ne semble utiliser le même type de technologie, puisqu'on ne peut télécharger quoi que ce soit de quelque autre système que ce soit aussi facilement. »

« Avec l'arrivée d'Internet, n'importe qui d'entre nous pourrait bien devenir éditeur. Alors, une fois de plus, qu'est-ce qu'une publication? »

La cueillette et la tenue à jour des données étaient également considérées comme des difficultés importantes. Les participants qui provenaient de gros ministères ou qui étaient soumis à des restrictions budgétaires importantes ont indiqué qu'il faudrait beaucoup de temps et de ressources pour regrouper des données dans le but d'alimenter une base de données centralisée.

« Ce serait tout un travail que de faire le tour du ministère et de veiller à avoir une liste à jour adéquate de toutes les publications disponibles. Une personne devrait se consacrer à cette tâche pendant un bon moment. »

Enfin, un des participants a mentionné qu'il fallait assurer la satisfaction de nombreux intervenants — les ministères de même que les détaillants et les utilisateurs finaux.

« S'occuper d'un trop grand nombre de publications. Répondre à un trop grand nombre de clients. Répondre aux questions des clients concernant le contenu de publications dont ils n'ont rien à faire. C'est tout un défi. »

4.3 Solutions

La majorité des participants aux groupes de consultation ont indiqué qu'ils doutaient quelque peu du succès d'un service centralisé compte tenu du nombre de difficultés qui y sont associées. Malgré cela, les participants considéraient que si le service centralisé offrait un soutien tangible, par des ressources financières ou humaines, cela pourrait favoriser grandement le succès du projet. Étant donné que de nombreux ministères voient leurs ressources financières et humaines fortement réduites, il est peu probable qu'ils pourraient satisfaire pleinement aux exigences d'un tel projet sans obtenir une certaine forme de soutien.

« Il leur faudrait quelqu'un qui fasse le catalogage et qui charge l'information dans la base de données et quelqu'un qui s'acquitte de cette fonction régulièrement et fasse la mise à jour. »

Les participants considéraient également que faire la preuve d'un système qui fonctionne, assorti d'avantages (notamment une baisse des coûts et des prix, l'allègement de la charge de travail des employés du ministère, et des options mieux adaptées aux besoins du client) apporterait de la crédibilité au service et favoriserait grandement la participation.

« Si quelqu'un me disait : « Voici le système que nous avons mis en place. Vous voyez, il donne des résultats. Seriez-vous intéressé à y contribuer en fournissant X dollars par année? », la réponse serait oui, car, dans ce cas, on parle de quelque chose qu'on peut voir et on peut savoir de quoi il retourne. »

En ce qui concerne ce que le service centralisé devrait offrir en premier lieu, de nombreux participants ont indiqué qu'il devrait s'agir d'information obligatoire non gratuite. Ils considéraient que la gestion serait trop difficile si toutes les publications étaient incluses, gratuites et non gratuites, imprimées et électroniques. Pour de nombreux participants, si le service avait une portée plus restreinte et des paramètres mieux définis, il serait plus attirant pour les ministères et aurait, par conséquent, de meilleures chances de succès.

D'après les résultats du sondage postal, il semble que les données disponibles actuellement sur les publications non gratuites soient suffisantes pour commencer l'établissement d'une base de données centralisée. La figure 2 montre dans quelle mesure les publications non gratuites (imprimées et électroniques) sont actuellement mises à la disposition du public.

Publications non gratuites à la disposition du public (n=86)

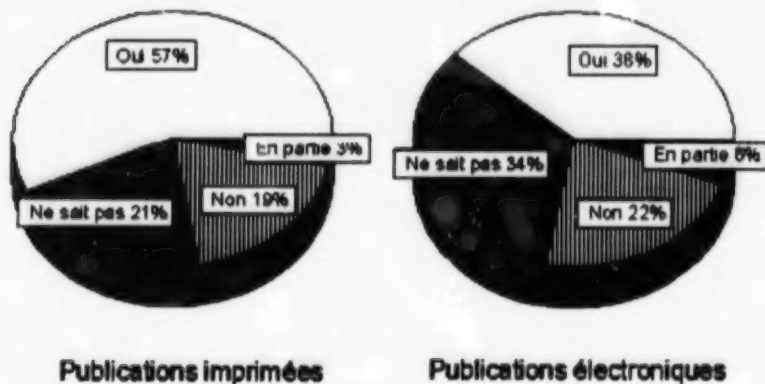


Figure 2

La majorité des répondants ont indiqué que leur unité organisationnelle mettait ses publications non gratuites imprimées et électroniques à la disposition du grand public, l'accès par l'entremise du Programme des services aux dépositaires et de son réseau de bibliothèques n'étant pas pris en considération. Il est intéressant de noter qu'une forte proportion de répondants n'étaient pas au courant de ce qui est mis à la disposition du public, ce qui pourrait indiquer que les gestionnaires n'accordent pas suffisamment d'intérêt ou d'importance à cette fonction.

En outre, en ce qui concerne les publications non gratuites, le quart des répondants ont indiqué que les services de distribution des publications imprimées étaient une activité interne, tandis qu'une proportion légèrement plus élevée seulement a indiqué qu'il s'agissait de services externes (28 %). Huit pour cent ont indiqué que la distribution se faisait autant par des services internes que par des services externes, et plus d'un tiers (38 %) ne savaient pas comment se faisait la distribution. Les sources externes mentionnées par les répondants qui revenaient le plus souvent étaient les suivantes : GCC, TPSGC, d'autres services gouvernementaux et des imprimeurs commerciaux.

La distribution des publications électroniques était, quant à elle, un service interne dans 30 % des unités, externe dans 8 % des unités, et à la fois interne et externe dans 8 % des unités. Bien plus de la moitié des répondants ont été incapables de répondre à cette question (59 % ont indiqué qu'ils ne savaient pas la réponse). Les sources externes mentionnées comprennent TPSGC, le GCC, des imprimeurs universitaires, d'autres services gouvernementaux et des distributeurs secondaires.

Cinquante-six pour-cent de tous ceux qui ont répondu au questionnaire postal ont indiqué qu'ils tenaient une liste de toutes leurs publications, et 29 % ont indiqué qu'ils tenaient des listes partielles. Seulement 12 % ont mentionné qu'ils ne tenaient aucune liste de leurs publications (voir figure 3).

L'organisation tient-elle des listes de publications?

(n=86)

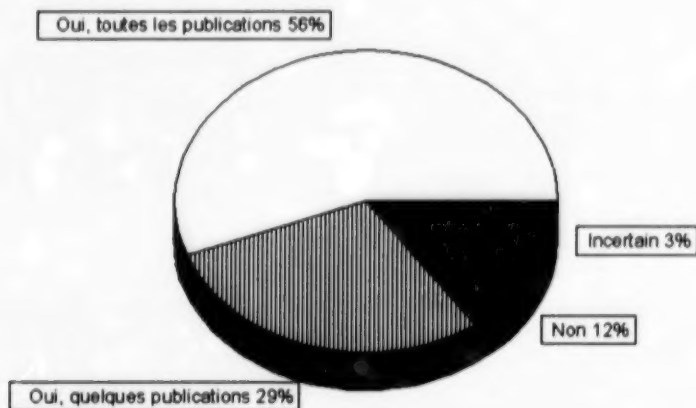


Figure 3

Les organisations qui tiennent des listes complètes ou partielles de leurs publications ont indiqué que ces listes comprenaient les renseignements suivantes :

1. Titre	88 %
2. Numéro de catalogue	58 %
3. Numéro ISBN ou ISSN	53 %
4. Format	51 %
5. Résumé ou description	43 %
6. Prix unitaire	36 %
7. Lieu	34 %
8. Renseignements d'inventaire	27 %
9. Liste de distribution	25 %
10. Coût unitaire	15 %

4.4 Services de gestion des publications

Les répondants ont indiqué s'il était probable ou non qu'ils aient besoin de conseils dans 20 domaines particuliers. Selon les résultats, une proportion considérable de

répondants auraient besoin de conseils dans la plupart des domaines. Voici le pourcentage de tous les répondants ayant indiqué qu'ils auraient probablement besoin de conseils dans les 20 domaines en question :

1. Droit d'auteur de la Couronne et concession de licence	58 %
2. Lignes directrices concernant l'édition sur Internet	45 %
3. Programme des services aux dépositaires	43 %
4. Co-édition	41 %
5. Lignes directrices relatives à l'établissement des coûts et des prix	36 %
6. Éditique	35 %
7. Pratiques en matière de ventes et de promotion	34 %
8. Politique en matière de communications (édition)	33 %
9. Procédures contractuelles	30 %
10. Édition sur demande	29 %
11. Politique relative aux formats non traditionnels	24 %
12. Méthode d'analyse des marchés	23 %
13. Méthodes de diffusion	22 %
14. Programme de coordination de l'image de marque	21 %
15. Options de formats	17 %
16. Politique en matière de langues officielles	13 %
17. Politiques concernant la vente au détail	13 %
18. Délégation de pouvoirs	11 %
19. Politiques concernant la vente en gros	7 %
20. Méthodes comptables	1 %

Les répondants devaient commenter le scénario suivant :

Si un organisme gouvernemental central offrait des services de gestion des publications, c'est-à-dire des services de gestion des contrats comprenant la coordination de projets, la consultation et la prestation de conseils sur les activités d'édition et sur les questions qui s'y rapportent, seriez-vous intéressé à faire appel à ces services?

Près de la moitié de tous les répondants ont indiqué que ce genre de service gouvernemental central ne les intéresserait pas. Plus du tiers des répondants ont donné une réponse conditionnelle; les facteurs influant sur leur décision qui ont été mentionnés le plus souvent sont les suivants :

- l'aspect concurrentiel/la rentabilité du service central;
- la valeur ajoutée que le service central pourrait offrir;
- la volonté du service central de jouer un rôle limité;
- les formalités opérationnelles particulières qui seraient nécessaires. La figure 4 montre les réactions des répondants au scénario :

Intérêt pour une gestion centrale des publications?

(n=86)

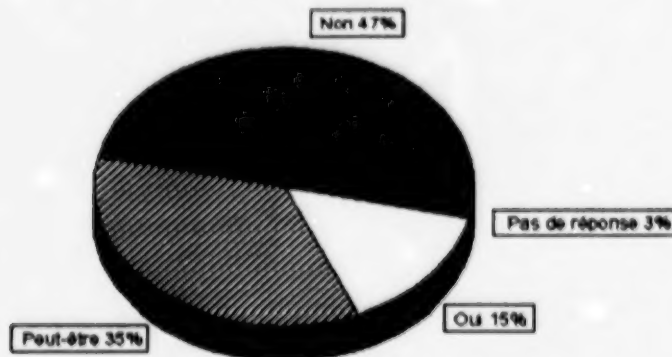


Figure 4

Les membres des groupes de consultation, cependant, ont convenu presque à l'unanimité que des conseils étaient nécessaires dans certains domaines liés à l'édition. Bien qu'un des participants ait indiqué qu'il était possible d'obtenir de l'information par l'intermédiaire du Conseil du Trésor, les autres ont mentionné que des renseignements plus détaillés étaient nécessaires.

En plus d'examiner les sujets susmentionnés, on a posé des questions supplémentaires afin de savoir si de l'aide était nécessaire dans les domaines suivants : vente en gros, délégation de pouvoirs et méthodes comptables. Bien que les participants au sondage postal n'aient pas accordé beaucoup d'intérêt à ces questions, les réponses fournies révèlent que peu de participants comprenaient les termes eux-mêmes ou leurs répercussions sur le processus d'édition.

4.5 Activités d'édition

Les personnes qui ont répondu au questionnaire postal devaient indiquer quelles ressources avaient été utilisées dans le passé et quelles ressources seraient, selon elles, utilisées dans l'avenir pour douze activités d'édition.

De façon générale, ce sont les ressources internes qui ont été citées le plus souvent pour les activités d'édition passées et futures. Les ressources du secteur privé

venaient au deuxième rang. Toutefois, pour un certain nombre d'activités, au moins un répondant sur cinq a indiqué qu'il aurait besoin de TPSGC - Édition, cette proportion étant tout de même inférieure à la proportion concernant l'utilisation passée de GCC - Édition.

Le présent rapport porte uniquement sur les activités ayant été mentionnées par plus de 20 % des répondants. Pour voir les estimations en ce qui concerne l'utilisation passée et future des ressources pour chacune des 12 activités, il suffit de consulter le rapport d'accompagnement traitant du sondage sur l'édition gouvernementale.

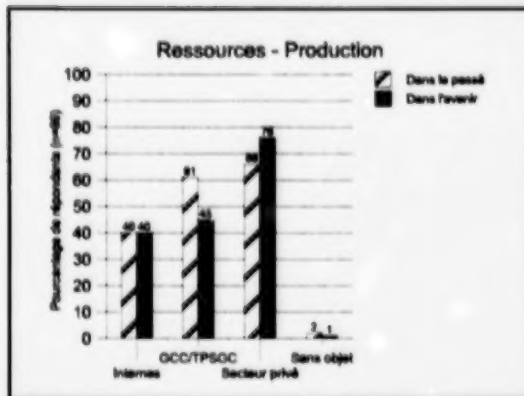


Figure 5

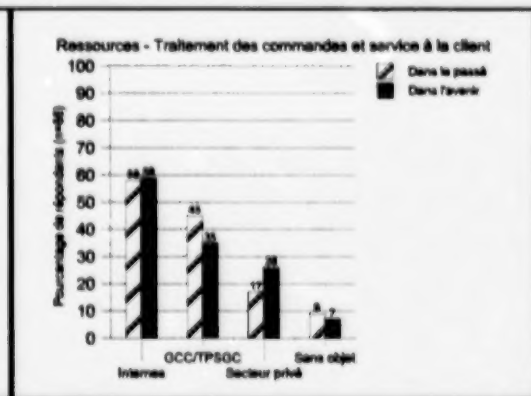


Figure 6

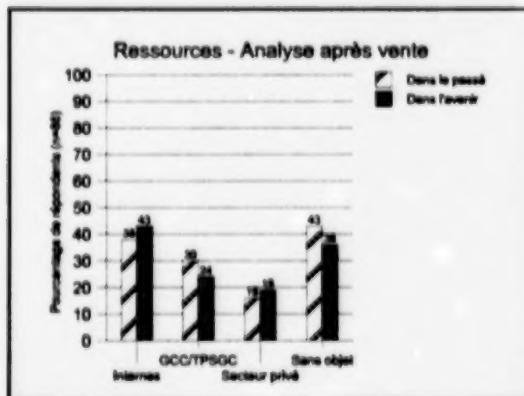


Figure 7

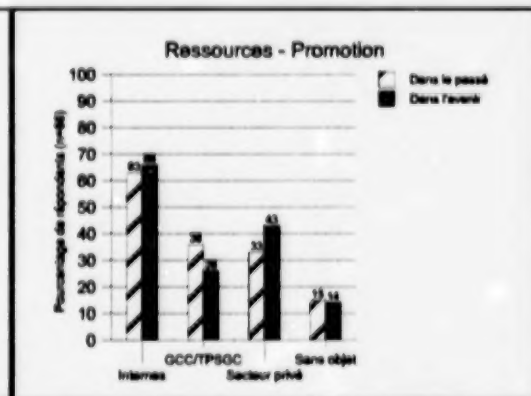


Figure 8

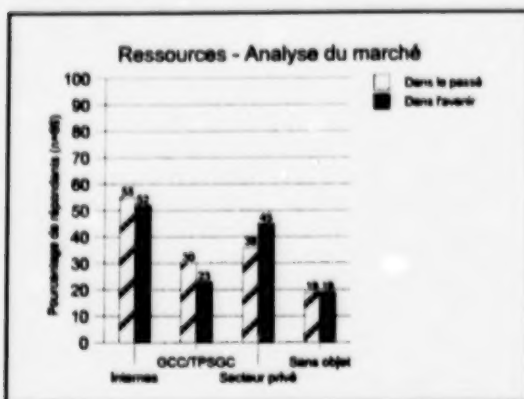


Figure 9

Les activités pour lesquelles TPSGC - Édition ont été mentionnées par plus de 20 % des répondants étaient les suivantes :

- production (45 %);
- traitement des commandes et service à la clientèle (35 %);
- promotion (26 %);
- analyse après vente (24 %);
- analyse du marché (23 %).

L'analyse approfondie des données a révélé que les petites organisations sur le plan de l'édition (c.-à-d. comptant 5 programmes au moins qui diffusent ou publient des documents) auraient plus tendance qu'on ne l'aurait cru à avoir recours à TPSGC - Édition dans l'avenir (19 %) pour l'élaboration de concepts, le recours au GCC dans le passé ayant été moins important (15 %).

4.6 Présentation des nouveaux services des ÉGC à la clientèle cible

Selon les résultats du sondage, les ÉGC communiqueront surtout avec des gestionnaires assumant soit des fonctions liées aux communications, soit des fonctions liées à la prestation de services ou à l'exécution de programmes. Près de 60 % travaillent dans le cadre d'une des deux structures de prise de décisions suivantes :

1) Les décisions sont prises et le processus géré par les gestionnaires concernés, mais les politiques sont établies par l'administration centrale;

2) Les politiques et lignes directrices en matière d'édition sont établies par l'administration centrale. Trente pour cent travaillent dans des unités où cinq groupes ou moins s'occupent d'édition, 26 % dans des unités où 11 groupes ou plus s'occupent d'édition, et 6 % dans des unités où de 6 à 10 groupes s'occupent d'édition. Plus du tiers des répondants ne savaient pas ou n'ont pas indiqué le nombre de programmes au sein de leur ministère ou organisme qui s'occupaient d'édition ou de diffusion d'information gouvernementale. Seulement 19 % ont indiqué que leur ministère ou organisme produisait un plan d'édition annuel. Au total, 58 % des répondants ont indiqué que la structure financière de leur organisation leur permettait de profiter des recettes provenant directement de la vente de leurs publications.

Les membres des groupes de consultation ont proposé divers moyens par lesquels les ÉGC pourraient communiquer avec leur clientèle actuelle et potentielle, notamment le courrier électronique, le télécopieur, la diffusion de copies papier et la communication directe (présentation d'exposés). Bien que le courrier électronique ait été suggéré au départ, certains participants considéraient que l'architecture actuelle du gouvernement ne convenait pas toujours pour l'envoi de messages. En outre, le courrier électronique ne constitue peut-être pas le support idéal pour la lecture de lignes directrices; les participants préfèrent donc recevoir des copies papier soit par courrier, soit par télécopieur. Ils ont également proposé que les communiqués leur soient envoyés à eux-mêmes ou à leur DG plutôt qu'aux SMA, car les messages envoyés à ces derniers sont transmis en retard ou ne le sont pas du tout.

5 CONCLUSION

La recherche révèle que l'établissement d'une base de données et d'un service de commande centralisés est accepté avec certaines réserves, la principale étant que les ÉGC devraient exercer une fonction de coordination plutôt qu'une fonction de réglementation. Les gestionnaires reconnaissent parfaitement qu'il doit être frustrant, pour le grand public, d'essayer de trouver une publication dans un ministère qui a été fusionné ou de chercher une publication produite par plus d'un ministère ou partenaire. Il est évident qu'une base de données et un service de commande centralisés ne ferait pas qu'améliorer la diffusion de l'information gouvernementale : il contribuerait également à accroître les recettes du gouvernement dans son ensemble et le niveau de satisfaction de la clientèle.

Les ÉGC devront faire face à un certain nombre de difficultés, l'une des plus considérables étant d'obtenir l'appui des ministères. Avec la réduction des effectifs, on ne dispose plus des mêmes ressources pour exécuter le travail courant. Par conséquent, le travail supplémentaire, en particulier quand il vise une organisation de l'extérieur, ne sera pas bien accueilli. Il faudrait donc prendre des mesures spéciales pour faire connaître les avantages du service et faciliter, par des moyens concrets, le processus de collecte.

Avant de rencontrer les ministères clients, les ÉGC voudront peut-être produire une trousse d'information afin de fournir des définitions claires des rôles et des responsabilités du service. Il faudrait trouver dans cette trousse les définitions des termes « publication » et « édition » ainsi que des précisions sur les paramètres de la collecte, les préférences en matière de technologie et la façon dont le système sera mis à jour. Cela aidera grandement les ÉGC à établir leur crédibilité et rendra les participants plus confiants.

Les ÉGC pourraient également se tourner vers une autre possibilité, soit les services de gestion des publications. En effet, les résultats révèlent que les gestionnaires aimeraient obtenir des conseils dans quelque 20 domaines liés à l'édition, les domaines suscitant le plus d'intérêt étant le droit d'auteur de la Couronne et la concession de licence, les lignes directrices relatives à l'édition sur Internet, le Programme des services aux dépositaires et la co-édition.

ANNEXE A
RÉSULTATS DES RENCONTRES AVEC LES
GROUPES DE CONSULTATION

RÉSUMÉ

Constatations

- ▶ Les gestionnaires, qu'ils viennent de petits ou de gros ministères, font état à peu près des mêmes questions et préoccupations générales en matière d'édition.
- ▶ En ce qui concerne les publications imprimées destinées au grand public, la plupart des participants indiquent qu'ils utilisent un certain nombre de moyens pour diffuser l'information, notamment :
 - ✓ le Groupe Communication Canada
 - ✓ les centres de services aux entreprises du Canada
 - ✓ les centres de services à la clientèle des ministères, régionaux et de l'administration centrale
 - ✓ les centres de renseignements ministériels
 - ✓ les expositions
 - ✓ les renseignements transmis par télécopieur sur demande ou transmis de façon générale par télécopieur
 - ✓ le programme des services aux dépositaires
 - ✓ les envois à des groupes cibles particuliers
 - ✓ la diffusion et la vente au détail par des tiers
- ▶ L'utilisation d'Internet — tant comme moyen d'édition que de diffusion — a augmenté de façon incroyable.
- ▶ Les gestionnaires reconnaissent pleinement l'importance et la nécessité d'avoir des copies papier des publications électroniques disponibles pour fin de diffusion.
- ▶ Les gestionnaires estiment que les lignes directrices en matière d'édition sur Internet doivent être plus élaborées et clairement expliquées à ceux qui participent au processus d'édition ou pour ceux qui sont leurs propres éditeurs.
- ▶ Les ministères, gros et petits, utilisent Internet pour communiquer avec leur public — en tant que moyen de faire connaître les publications et en tant que moyen d'accès et de diffusion.
- ▶ Les gros ministères, en particulier, estiment qu'il y a une confusion chez les Canadiens qui recherchent les publications, particulièrement lorsqu'ils recherchent une publication relativement ancienne, lorsqu'il s'agit de traiter avec des ministères qui ont fait l'objet récemment d'une fusion ou d'une réorganisation, ou lorsque les publications ont été produites en partenariat.

-
- ▶ On note un appui enthousiaste à l'égard de la notion d'une base de données et d'un service de commande centralisés.
 - ▶ On croit que le service de commande centralisé serait très avantageux et qu'il contribuerait à l'atteinte de niveaux élevés de satisfaction de la clientèle.
 - ▶ Les gestionnaires estiment que le service centralisé aurait, de par sa nature, un rôle de coordination, les ministères en assumant le contrôle.
 - ▶ Les questions donnant lieu à de la controverse porteraient, notamment, sur la portée, le rôle, les champs de responsabilité et la rentabilité du service.
 - ▶ Les ressources documentaires de la moitié des participants sont actuellement enregistrées dans une base de données.
 - ▶ L'établissement d'un service centralisé comporte des difficultés importantes : le faire accepter par les ministères, définir les termes « édition » et « publication », déterminer les paramètres de la collecte, vérifier les préférences en matière de technologie, fournir de l'aide pour la collecte, tenir à jour les ressources documentaires, inspirer la crédibilité et enfin, satisfaire les clients.
 - ▶ Le fait d'offrir un appui tangible pour aider les ministères dans le processus de collecte et de compilation assurera le succès du projet.
 - ▶ Le fait de pouvoir démontrer que le système fonctionne, avec des profits, permettra d'améliorer la collaboration et favorisera la participation au projet.
 - ▶ Les gestionnaires croient que le service centralisé devrait d'abord traiter l'information obligatoire pour laquelle il faut payer.
 - ▶ Les gestionnaires cherchent à obtenir des avis et des conseils concernant un grand nombre de sujets liés à l'édition, y compris le droit d'auteur de la Couronne et l'autorisation de publier, les lignes directrices en matière d'édition sur Internet, le PSD, les lignes directrices en matière d'édition et de fixation des prix, la vente en gros, la délégation de pouvoirs et les pratiques comptables.
 - ▶ Parmi les méthodes proposées visant à faire connaître le nouveau service auprès des populations cibles, notons le courrier électronique, le télécopieur, la copie papier et les exposés.
 - ▶ Les autres questions soulevées concernant les politiques en matière d'édition ou de communication comprennent, notamment, une plus grande attention portée aux stratégies de distribution; l'importance plus grande accordée aux mécanismes

d'évaluation; une meilleure technologie et un personnel mieux formé pour la consultation des bases de données; une plus grande utilisation du PSD; une évaluation de la quantité d'information publiée; une plus grande utilisation des moyens de communication autres que les publications; les points forts et les points faibles des communications ministérielles centralisées.

1 CONTEXTE

1.1 Positionnement

Bien que la plupart des éléments du Groupe Communication Canada aient été privatisés, certaines de ses fonctions — auparavant exercées par la Division de l'édition (GCC-É) — continuent de relever de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. L'ancien service GCC-É, maintenant appelé Les Éditions du gouvernement du Canada (ÉGC), est en train de prendre des mesures pour repositionner son organisation et ses services face à sa clientèle actuelle et potentielle.

La recherche préliminaire s'est faite au moyen d'un questionnaire envoyé par la poste au printemps 1997 afin de déterminer les besoins des clients concernant les principales activités d'édition, notamment une base de données et un service de commande centralisés. Afin d'examiner en profondeur pourquoi certains résultats ont été observés dans la recherche quantitative, on a formé deux groupes de consultation : l'un s'occupant des grands ministères; l'autre, des petits. Le présent rapport porte sur les résultats de la recherche de ces deux groupes.

1.2 Aperçu de la recherche

Les objectifs de la recherche des groupes de consultation, dont la portée était similaire au sondage précité, étaient les suivants :

- déterminer dans quelle mesure et à quelles conditions les clients appuieraient l'établissement d'un service centralisé;
- évaluer les inquiétudes au sujet d'un service de commande centralisés;
- vérifier comment les clients définissaient certaines activités d'édition;
- déterminer les méthodes actuelles de diffusion;
- déterminer les méthodes de communication préférées;
- établir les principaux messages et moyens de diffusion.

Aux fins de la présente recherche, on a défini les groupes cibles comme étant les gestionnaires faisant partie de gros et de petits ministères, dotés d'un élément d'édition faisant partie intégrante de leur programme. L'annexe E présente les

critères de sélection exacts qui ont été utilisés pour choisir les participants aux groupes de consultation.

Le recrutement s'est effectué au cours d'une fin de semaine. Chaque participant était informé du but de la séance, de l'endroit et de l'heure de celle-ci. Une confirmation téléphonique a été effectuée le jour précédant les séances. À la première séance, tenue le 9 juillet, participaient huit gestionnaires représentant les gros ministères. À la seconde, tenue le 10 juillet, participaient huit gestionnaires représentant les petits ministères. Ce fut un véritable défi de trouver le nombre de participants voulu, étant donné que cette période de l'année coïncide avec les vacances. L'annexe E présente une liste des ministères participants.

Les deux groupes de consultation se sont réunis au 220, avenue Laurier ouest, pièce 1650. On a préparé un guide du modérateur, qui a été approuvé par le responsable du projet. Il est décrit à l'annexe D.

2 CONSTATATIONS DE LA RECHERCHE

2.1 Profil des participants

Les 9 et 10 juillet, les deux groupes de consultation se sont réunis dans le but de mieux comprendre les besoins, les préoccupations et les besoins des fonctionnaires qui participent au processus d'édition. Chaque groupe comportait environ huit participants. Le premier groupe était formé de gestionnaires des gros ministères, et le second, de gestionnaires des petits ministères.

Dans l'ensemble, on n'a pas relevé de différences importantes entre les deux groupes. En ce qui concerne les problèmes et les préoccupations en matière d'édition, on peut remarquer des similarités générales chez les gestionnaires des gros et des petits ministères.

2.2 Diffusion de l'information — L'utilisation croissante d'Internet

Pour ce qui est des publications imprimées destinées au grand public, la plupart des participants ont indiqué qu'ils utilisaient un certain nombre de moyens pour diffuser l'information, notamment :

- ✓ le Groupe Communication Canada
- ✓ les centres de services aux entreprises du Canada
- ✓ les centres de services à la clientèle des ministères, régionaux et de l'administration centrale
- ✓ les centres de renseignements ministériels

-
- ✓ les expositions
 - ✓ les renseignements transmis par télécopieur sur demande ou transmis de façon générale par télécopieur
 - ✓ le programme des services aux dépositaires
 - ✓ les envois à des groupes cibles particuliers
 - ✓ la diffusion et la vente au détail par des tiers

On a beaucoup discuté des coûts liés aux méthodes traditionnelles d'édition. Afin de réduire les contraintes budgétaires, presque tous les participants ont convenu que l'utilisation d'Internet — comme moyen d'édition et de diffusion — avait augmenté de façon incroyable.

« Dans notre plan de publications de cette année, 21 publications sur 32 sont présentées sur le site Web. »

« Toutes nos publications sont actuellement sur Internet ».

Outre Internet, certains participants ont mentionné d'autres moyens d'édition électronique tels que le CD ROM et la microfiche.

Bien qu'un grand nombre aient indiqué que l'édition électronique devenait rapidement l'un de leurs principaux moyens d'édition, tous reconnaissent qu'il est essentiel d'avoir des copies papier de la version électronique. L'un des participants a présenté un scénario optimal : stockage de la version électronique des documents auxquels le client a accès et qu'il est possible d'imprimer sur demande — au besoin, en fonction de son budget.

« Ce que je recherche pour l'instant c'est un fournisseur de services qui peut produire des imprimés sur demande. Nous n'offrons que des publications électroniques. Les gens veulent avoir des copies papier que nous vendions auparavant par l'entremise du GCC. »

Bien qu'un grand nombre appuient Internet comme moyen de diffusion, certains participants estiment que les politiques et lignes directrices régissant ce moyen de diffusion devraient être développées davantage. L'un des participants s'est exprimé ainsi :

« Jusqu'à récemment, on utilisait en quelque sorte Internet après coup. Ce qui se produit maintenant c'est que des publications sont élaborées en parallèle. Le véritable défi c'est de prendre une publication et de la présenter sur Internet, dans un format que les gens peuvent utiliser. »

De nombreux participants ont indiqué qu'ils ne savaient pas exactement quelles publications ils devraient présenter par des moyens électroniques. Par ailleurs, un participant se posait des questions sur la capacité de repérage de son ministère et sur sa capacité d'observer les normes ISO9000. En outre, de nombreux participants ne savaient pas vraiment comment présenter les publications non gratuites : jusqu'à maintenant, seuls les publications gratuites et les documents émanant de l'organisation semblent diffusés sur Internet. Les documents volumineux semblent poser des problèmes.

« Les documents présentés sur Internet sont moins volumineux. Certains d'entre eux sont simplement trop volumineux. Il faut avoir un fichier PDF. Nous n'avons donc pas tenté de nous lancer dans des choses comme ça à grande échelle. »

Par-dessus tout, les participants ont vite fait de souligner que ce ne sont pas tous les Canadiens qui ont accès à Internet, et que — selon le groupe cible visé — l'imprimé par opposition au document électronique présenté sur Internet, continuerait d'être le moyen de diffusion de premier choix.

Un participant dans chacun des groupes a indiqué qu'Internet leur permet de présenter une publication à l'intention d'un auditoire cible particulier, ce qu'il ne pourrait faire autrement en raison des coûts d'impression.

2.3 Accès aux publications gouvernementales par les systèmes de diffusion actuels — Facile ou difficile?

La plupart des participants provenant des petits ministères estiment que leurs systèmes de distribution sont suffisamment bien développés pour permettre aux Canadiens d'avoir accès facilement à leurs publications. Internet, en particulier, a été cité par de nombreux participants comme étant le principal moyen « promotionnel » important en ce sens qu'il permet de montrer aux visiteurs intéressés leurs listes de publications.

« Les personnes qui sont abonnées à Internet peuvent recevoir ce genre d'information, par exemple, l'endroit où les publications sont disponibles »

« Notre publicité se fait par notre site Web. »

Bien que, dans l'ensemble, les petits ministères soient satisfaits du niveau et de la facilité d'accès qui sont offerts au public canadien, quelques participants ont exprimé des opinions contraires :

« Je dois dire qu'il y a probablement 80 p. 100 des gens qui viennent à notre Ministère et se retrouvent au mauvais endroit pour présenter leur demande, quelle qu'elle soit. »

« À ce moment-ci, la diffusion nous cause des problèmes en raison de la fusion de notre Ministère avec un autre, un plus grand... C'est vraiment un cauchemar. Nous ne savons plus à qui nous avons affaire. »

La plupart des participants provenant des gros ministères, cependant, ont présenté des opinions quelque peu différentes. Ils estiment qu'il y a une certaine confusion chez les Canadiens qui recherchent des publications, particulièrement lorsqu'il s'agit d'une publication relativement ancienne, et qu'ils ont affaire à des ministères qui ont fait l'objet, récemment, d'une fusion ou d'une réorganisation, ou lorsque les publications ont été produites en partenariat. Ils croient que certains secteurs du Ministère ne savent absolument pas quelles publications sont offertes dans d'autres secteurs du Ministère.

« Je crois que le problème se pose lorsqu'il s'agit d'une publication relativement ancienne par opposition à une publication courante. Si le bureau de distribution ne sait pas qu'elle existe, il est alors impossible pour ceux qui la cherchent de la trouver. »

« Il y a de la confusion depuis que notre nom a changé... C'est difficile lorsque vous cherchez dans la pages bleues. Où vous devez aller, ce n'est pas toujours évident. »

« Le problème numéro un, c'est l'identification. Si vous ne connaissez pas le titre, comment pouvez-vous savoir que la publication existe lorsque les gens veulent la consulter? Il y a eu tellement de changements de noms au Ministère. Trouver une telle publication peut être un problème. »

« Nous travaillons en partenariat avec d'autres organisations, même avec des entreprises privées. Cela crée de la confusion parce que les gens nous appellent et ce n'est pas vraiment notre publication. »

2.4 Base de données et service de commande centralisés — Le pour et le contre?

Presque tous les participants des deux groupes ont appuyé avec enthousiasme la notion d'un service de commande centralisé. Les questions qui posaient des problèmes étaient, notamment, la portée, le rôle, les champs de responsabilité et le

rapport coût-efficacité du service. Cela devrait-il être un organisme de réglementation ou un service de coordination? Quelles sortes d'activités le service devrait-il fournir? Serait-il plus rentable de centraliser l'information plutôt que de la décentraliser?

Quels que soient la structure, les activités ou le rôle du service, les participants croient fermement que la fonction principale du service devrait être la coordination, les ministères assumant la fonction de contrôle.

« Il me semble que la nature du système de diffusion des publications est très importante. On revient à la question de savoir s'il faut offrir un service ou établir un organisme de réglementation. Selon moi, si vous voulez offrir un service, c'est une excellente façon de le faire. »

Les participants étaient très ouverts aux besoins des Canadiens, ainsi qu'à ceux des libraires, lorsqu'ils recherchent des publications particulières. Ils ont convenu, pour la plupart, qu'un service centralisé serait grandement avantageux et contribuerait à renforcer la satisfaction de la clientèle. La plupart des participants ont appuyé le principe du guichet unique pour les clients.

« Nous pouvons savoir quelles publications sont produites par quel ministère, mais en général, les personnes qui appellent ne le peuvent pas... Dans certains cas, il peut même s'agir d'appels interurbains. On ne peut pas s'attendre à ce que le public connaisse les caprices de la bureaucratie et sache à qui il faut s'adresser. Il serait beaucoup mieux d'avoir un seul numéro. »

« Le public, quant à lui, veut avoir un seul point d'accès. Il ne veut pas se rendre dans un ministère pour se faire dire qu'il n'est pas au bon endroit et avoir ensuite à se déplacer d'un endroit à un autre. Si les ministères veulent se charger eux-mêmes de l'édition, pas de problème. Ils devraient, cependant, être tenus de donner un certain nombre de leurs publications à un service de commande centralisé. Il faut envisager la question du point de vue du consommateur. »

« Dans le domaine juridique, le marché, c'est n'importe qui au Canada. Il ne faut pas que le public doive se rendre chez le solliciteur général, ou à la Chambre des communes, etc. Il devrait y avoir un seul endroit pour cela. »

L'interprétation de la définition, du rôle et du mode de fonctionnement du service de commande centralisé variait considérablement. La plupart des participants s'entendaient pour dire que le service devrait jouer un rôle de coordination plutôt que de remplir une fonction de contrôle, mais le consensus était beaucoup moins fort quand il était question de ce qui devait être distribué et de la pertinence de conserver des publications en entreposage et d'effectuer la distribution. Un certain

nombre de participants ont proposé que le service assume uniquement la responsabilité de l'information sur les publications non gratuites. Selon un des participants, le service devrait être uniquement un centre d'appel chargé de diriger les intéressés vers le ministère responsable. Cette opinion était partagée par un autre participant, qui considérait que le service, en plus de diriger les appelants vers le ministère approprié, devrait pouvoir fournir des résumés des publications demandées, ainsi que des publications complémentaires ou produites par d'autres ministères ou organismes. D'autres encore ont indiqué que le service devrait être plus complet et se charger de tout un éventail d'activités : entreposage, gestion et contrôle des stocks, prise de commande et paiement.

« Quand vous avez parlé de guichet unique, je pensais que cela signifiait que le service se chargeait de tout, de l'impression, de la distribution et de tout ce qui s'y rapporte. Dans ce cas, c'est totalement différent du point de vue que j'avais. »

Plus de la moitié des participants ont fait état des avantages d'une banque de données centralisée et ont cité, à cet égard, la réussite de leur propre ministère. Ceux qui disposent d'une banque de données du genre l'annoncent sur Internet. Les autres participants ont indiqué qu'en raison de la taille de leur ministère, de sa restructuration ou du manque de ressources, ils ne disposaient pas d'une telle base de données.

2.5 Difficultés associées à l'établissement d'une base de données et d'un service de commande centralisés

Bien que de nombreux participants se soient montrés en faveur d'un tel service, ils étaient bien au fait de certaines des principales difficultés associées à ce genre de projet. Pour bon nombre de participants, il était essentiel d'obtenir l'appui des ministères. En raison d'expériences vécues dans le passé relativement à d'autres projets de centralisation, dont bon nombre ont échoué, les participants se montraient quelque peu hésitants à appuyer des projets semblables. Ils veulent qu'on leur prouve d'une certaine façon la viabilité et la rentabilité du projet — le fait qu'il soit moins coûteux que le système qu'ils utilisent actuellement.

« Je pense que nous avons déjà vécu cette expérience et que nous sommes incapables de l'oublier. Le projet fonctionnera-t-il? Prouvez-le moi d'abord, puis j'étudierai la question. »

« Tout cela revient à une question d'argent. Si cela coûte moins qu'ils le disent, ça va, mais si c'est plus cher... même si c'est plus pratique, les budgets sont réduits. »

Deux autres participants ont parlé de l'hésitation à appuyer le projet; l'un l'associait à la possibilité de perdre des emplois, l'autre, à la résistance au changement.

« Perdrons-nous des emplois dans notre direction générale si nous faisons ce choix? »

« C'est correct, mais ne venez pas changer ma routine. »

Une autre des difficultés associée à l'établissement d'une base de données et d'un service de commande centralisés consiste à faire connaître la définition d'une « publication ». Dans les deux groupes de consultation, il était évident que les participants se comprenaient mal parfois, parce qu'ils interprétaient différemment le sens des termes « publication » et « édition ». Plus souvent qu'autrement, les participants confondaient les coûts d'impression et les coûts d'édition. De même, la plupart des participants plaçaient les ouvrages gratuits et les ouvrages non gratuits dans une même catégorie, les appelant tous des « publications ».

« Qu'est-ce qu'une publication? Voilà la question. Un secteur... produit, selon leur définition, plus de sept cents publications par année. Mais dans certains cas, seulement cinq exemplaires ont été imprimés. S'agit-il d'une publication? ... Un CD-ROM est-il une publication? »

Les membres des groupes de consultation ont également mentionné que la technologie constituait une difficulté importante. L'un des participants a indiqué qu'en raison de la prolifération de divers programmes et architectures, il serait difficile pour un service centralisé de recueillir et de compiler les données sur toutes les publications enregistrées. Quel programme conviendrait le mieux à un système d'enregistrement gouvernemental? Dans quelle mesure serait-il compatible pour le service centralisé, le ministère et, en bout de ligne, l'utilisateur final, en particulier s'il accède à la base de données au moyen d'Internet? L'autre difficulté posée par la technologie a trait à Internet, avec sa myriade de possibilités d'auto-édition. En rapport avec la difficulté susmentionnée associée à la définition du terme « édition », les ministères ne peuvent pas alimenter et maintenir un système centralisé s'il n'y a pas de lignes directrices établissant clairement ce qui pourra être saisi, sous quel format et à l'aide de quel logiciel.

« Le simple fait d'obtenir toutes les données et de faire en sorte que tout le monde utilise le même type de technologie...voilà qui dépasse largement mes capacités. Au fil des ans, j'ai découvert que personne ne semble utiliser le même type de technologie puisqu'on ne peut télécharger quoi que ce soit de quelque autre système que ce soit aussi facilement. »

« Avec l'arrivée d'Internet, n'importe qui d'entre nous pourrait bien devenir éditeur. Alors, une fois de plus, qu'est-ce qu'une publication? »

La cueillette et la tenue à jour des données étaient également considérées comme des difficultés importantes. Les participants qui provenaient de gros ministères ou qui étaient soumis à des restrictions budgétaires importantes ont indiqué qu'il faudrait beaucoup de temps et de ressources pour regrouper des données dans le but d'alimenter une base de données centralisée.

« Si l'on devait dresser une telle liste, il faudrait compter deux années de travail. Un seul secteur a produit 800 publications et je crois que le Ministère compte 10 secteurs. »

« Ce serait tout un travail que de faire le tour du Ministère et de veiller à avoir une liste à jour adéquate de toutes les publications disponibles. Une personne devrait se consacrer à cette tâche pendant un bon moment. »

« La véritable difficulté c'est la tenue à jour de cette liste. »

Enfin, un des participants a mentionné qu'il fallait assurer la satisfaction de nombreux intervenants — les ministères de même que les détaillants et les utilisateurs finaux.

« Traiter d'un trop grand nombre de publications, répondre à un trop grand nombre de clients. Répondre aux questions des clients concernant le contenu de publications dont ils n'ont rien à faire. C'est tout un défi. »

2.6 Solutions

La majorité des participants ont indiqué qu'ils doutaient quelque peu du succès d'un tel service centralisé compte tenu du nombre de difficultés qui y sont associées. Malgré cela, les participants considéraient qu'un service centralisé offrant un soutien tangible, par des ressources financières ou humaines, pourrait contribuer fortement au succès du projet. Étant donné que de nombreux ministères voient leurs ressources financières et humaines fortement réduites, il est peu probable qu'ils pourraient satisfaire pleinement aux exigences d'un tel projet sans obtenir une certaine forme de soutien.

« Il leur faudrait quelqu'un qui fasse le catalogage et qui charge l'information dans la base de données et quelqu'un qui s'acquitte de cette fonction régulièrement et fasse la mise à jour. »

« Le plus simple serait que TPSGC offre lui-même de faire le travail... Si le Ministère prend la relève de ceux qui n'ont pas le temps de faire le travail ou qui ne pourraient normalement pas le faire, il pourra probablement recevoir une bien plus grande collaboration. »

Les participants considéraient également que le fait de faire la preuve d'un système qui fonctionne, assorti d'avantages (notamment une baisse des coûts et des prix, l'allégement de la charge du travail des employés du ministère, et des options mieux adaptées aux besoins du client) apporterait de la crédibilité au service et favoriserait grandement la participation.

« Si quelqu'un me dit : Voici le système que nous avons mis en place, vous voyez, il donne des résultats. Seriez-vous intéressé à y contribuer en fournissant X dollars par année? », la réponse serait oui, car, dans ce cas, on parle de quelque chose qu'on peut voir et l'on peut savoir de quoi il en retourne. »

« Pour vendre l'idée, je crois que le nombre de ministères qui accepteraient cette offre influencerait les autres ministères dans leur décision. Si la plupart des ministères répondent favorablement à cette proposition et que quelques-uns seulement la rejettent... nous irons de l'avant. »

« Je ne crois pas qu'il faille que cette nouvelle entreprise produise des recettes. Je crois que le client devrait pouvoir recevoir ces publications au prix le plus bas possible. Bien sûr, si ce doit être un service de commande centralisé, je crois bien alors qu'il ne doit pas y avoir de recettes. »

« Prenons une publication dont le nombre total de pages est de 500, et disons que vous n'êtes intéressé qu'à 30 pages : adapter cette publication aux besoins du client, c'est ce que j'appelle de la valeur ajoutée. »

En ce qui concerne ce que le service centralisé devrait offrir en premier lieu, de nombreux participants ont indiqué qu'il devrait s'agir d'information sur les publications obligatoires non gratuites. Ils considéraient que la gestion serait trop difficile si toutes les publications étaient incluses, gratuites et non gratuites, imprimées et électroniques. Pour de nombreux participants, si le service avait une portée plus restreinte et des paramètres mieux définis, il serait plus attirant pour les ministères et aurait, par conséquent, de meilleures chances de succès.

« Je crois que l'objectif doit être modéré... Il ne faut pas essayer d'être tout pour tout le monde au Canada. Il faut définir ce qui doit être inclus dans la base de données, et utiliser des paramètres très précis. »

« Si, dès le départ, vos objectifs sont trop élevés, cela devient difficile de démarrer. »

« Publications vendues seulement : vous leur donnez l'information et vous les laissez agir. »

2.7 Services de gestion des publications

Il y avait consensus chez les participants : pour certaines questions liées à l'édition, il faut recevoir des avis et des conseils. Bien qu'un participant ait indiqué qu'une grande partie de l'information était déjà disponible par l'entremise du Conseil du Trésor, les autres ont toutefois souligné qu'il fallait préciser davantage ces questions.

En plus d'examiner les sujets susmentionnés, on a posé d'autres questions afin de savoir si de l'aide était nécessaire dans les domaines suivants : vente en gros, délégation de pouvoirs et méthodes comptables. Bien que les participants au sondage postal n'aient pas accordé beaucoup d'intérêt à ces questions, les réponses fournies révèlent que peu de participants comprenaient les termes eux-mêmes ou leurs répercussions sur le processus d'édition.

2.8 Comment faire connaître le nouveau service à la clientèle cible

Les participants ont proposé divers moyens par lesquels les ÉGC pourraient communiquer avec leur clientèle actuelle et potentielle, notamment le courrier électronique, le télécopieur, la diffusion de copies papier et la communication directe (présentation d'exposés). Bien que le courrier électronique ait été suggéré au départ, certains participants considéraient que l'architecture actuel du gouvernement ne convenait pas toujours pour l'envoi de messages. En outre, le courrier électronique ne constitue peut-être pas le support idéal pour la lecture de lignes directrices; les participants préfèrent donc recevoir des copies papier soit par courrier, soit par télécopieur. Ils ont également proposé que les communiqués leur soient envoyés à eux-mêmes ou à leur DG plutôt qu'aux SMA, car les messages envoyés à ces derniers sont transmis en retard ou ne le sont pas du tout.

2.9 Autres questions liées aux politiques en matière d'édition ou de communication

Lorsqu'on a demandé aux participants sur quelles autres questions ils estimaient que le gouvernement devrait se pencher en ce qui concerne l'édition, ils en ont nommé un certain nombre, notamment de meilleures stratégies de diffusion afin de s'assurer que la clientèle cible reçoit leurs publications. Plusieurs participants

ont proposé que l'on mette davantage l'accent sur les mécanismes d'évaluation afin de veiller à ce que l'information publiée soit utile.

Un autre participant a indiqué qu'il serait important que l'on soit doté d'une meilleure technologie et d'un personnel mieux formé afin de recueillir et de consigner les observations des répondants. Quelqu'un a proposé que l'on accorde plus d'attention au PSD qui est, de l'avis du participant, un mécanisme très important pour rétablir la crédibilité du gouvernement. Un autre participant a exprimé l'opinion qu'il y a un bien trop grand nombre de publications, qu'elles coûtent cher aux contribuables et qu'il faudrait établir des lignes directrices plus rigoureuses afin de déterminer ce qui doit être publié. Il a indiqué qu'il y a d'autres moyens que les publications pour communiquer avec le public. Enfin, certains participants se sont posé des questions quant à l'absence de plans centralisés en matière d'édition, tandis que d'autres appuyaient la décentralisation et n'étaient pas en faveur d'un contrôle de l'information particulièrement lorsqu'il s'agit de documents destinés à Internet.

ANNEXE B
RÉSULTATS DU SONDAGE POSTAL

Contexte et introduction

La Division de l'édition de TPSGC veut évaluer les réactions de la clientèle à l'égard de certains services qu'elle offre actuellement ou qu'elle pourrait vouloir offrir dans l'avenir à ses ministères clients auteurs de publications. Le sondage faisant l'objet du présent rapport visait à demander et à évaluer l'opinion des ministères clients sur l'établissement d'un service commun dans le cadre duquel TPSGC - Édition fournirait tout un éventail de services aux ministères auteurs, à savoir :

- la création et la gestion d'une base de données sur les publications, dans laquelle figureraient toutes les publications du gouvernement fédéral faisant partie du répertoire;
- un point d'accès et de commande unique, pour les demandes de renseignements et les commandes provenant de l'extérieur, les ventes et la réception des livraisons pour le compte des ministères clients;
- la prestation de conseils et de services d'administration relatifs aux droits d'auteur et à la négociation de concession de licence;
- des services de gestion de projets et des services spécialisés liés à la conception, à la production et à la promotion.

Le présent rapport décrit les résultats d'un sondage effectué au moyen d'un questionnaire postal envoyé aux clients de la Division de l'édition de TPSGC.

Méthodologie

On a envoyé environ 200 questionnaires par la poste aux gestionnaires de l'administration fédérale chargés de fonctions d'édition. Au total, 86 questionnaires remplis ont été retournés par courrier ou par télécopieur, ce qui représente un taux de réponse de 43 %. En admettant qu'on a fait parvenir le questionnaire à tous les gestionnaires chargés de fonctions d'édition et que ceux qui y ont répondu sont représentatifs de l'ensemble du groupe, les questionnaires retournés permettraient de faire des estimations avec une marge d'erreur de plus ou moins 7,5 %, 19 fois sur 20.

Résultats

Caractéristiques des répondants

Les répondants étaient chargés de diverses activités au sein de leurs unités organisationnelles respectives, et certains ont mentionné plus d'un secteur d'activité. Dans l'ensemble, les répondants assumaient surtout soit des fonctions liées aux communications, soit des fonctions liées à la prestation de services ou à l'exécution de programmes. Voici le nombre de répondants travaillant dans chacun des secteurs d'activité :

• Communications	40
• Prestation de services ou exécution de programmes	40
• Politiques	11
• Finances/administration	9

La majorité des répondants faisaient partie de la catégorie de la gestion. Voici quel a été le nombre de répondants dans les catégories de la gestion, de l'exploitation et du soutien :

• Gestion	60
• Exploitation	21
• Soutien	5

Les répondants ont également indiqué quelle était la structure de prise de décisions au sein de l'organisation. Voici leurs réponses :

- Toutes les décisions sont prises par l'administration centrale (n=10);
- Les politiques et les lignes directrices en matière d'édition sont établies par l'administration centrale (n=30);
- Le processus est géré par l'administration centrale, mais les décisions sont prises par les gestionnaires concernés (n=13);
- Les décisions et le processus sont gérés par les gestionnaires, mais les politiques sont établies par l'administration centrale (n=34);
- Le processus est géré par les gestionnaires concernés, mais les décisions sont prises par l'administration centrale (n=7).

Plus du tiers de tous les répondants ne pouvaient pas indiquer ou n'ont pas indiqué le nombre de programmes qui, au sein de leur ministère ou organisme, s'occupaient d'édition ou de diffusion d'information gouvernementale (voir figure 1). Parmi ceux qui ont répondu à la question, 49 % ont indiqué qu'il y avait, au sein de leur ministère ou organisme, cinq groupes ou moins qui s'occupaient d'édition, 9 %, qu'il avait de six à dix de ces groupes, et 42 %, qu'il y avait onze de ces groupes ou plus.

Nombre de programmes s'occupant d'édition (n=86)

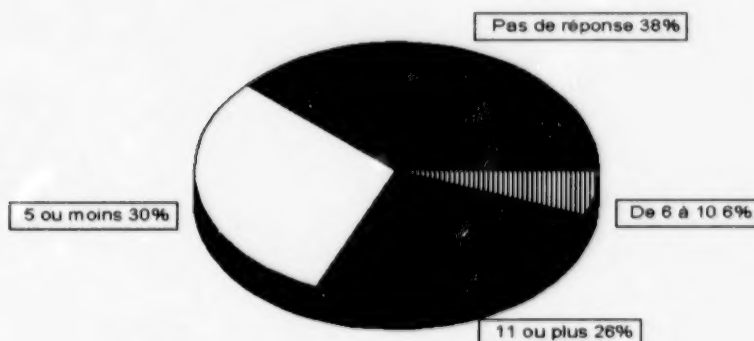


Figure 1

Au total, seize répondants ou 19 % de l'échantillon ont indiqué que leur ministère ou organisme produisait un plan d'édition annuel.

Activités d'édition

Les répondants ont indiqué quelles ressources ils avaient utilisées dans le passé et de quelles ressources ils pensaient avoir besoin dans l'avenir. Les figures 2 à 13, présentées dans les deux prochaines pages, montrent l'estimation de l'utilisation passée ainsi que l'utilisation future prévue pour chacune des douze activités données. En général, ce sont les ressources internes qui ont été mentionnées le plus souvent tant pour les activités passées que pour les activités futures. Les ressources du secteur privé viennent au second rang. Toutefois, pour un certain nombre d'activités, au moins un répondant sur cinq a indiqué qu'il aurait besoin de TPSGC-Édition, cette proportion étant tout de même inférieure à ce qui est indiqué concernant l'utilisation du GCC-Édition dans le passé.

Les activités pour lesquelles plus 20 % des répondants ont mentionné TPSGC-Édition sont les suivantes :

- production (45 %);
- traitement des commandes et service à la clientèle (35 %);
- promotion (26 %);
- analyse après vente (24 %);
- analyse du marché (23 %).

L'analyse approfondie des données a révélé que les organisations dont les activités relatives à l'édition sont limitées (c'est-à-dire ayant cinq programmes ou moins qui diffusent ou publient des documents) avaient plus tendance que prévu (d'après les statistiques) à faire appel aux ressources suivantes :

- GCC dans le passé (15 %) et TPSGC dans l'avenir (19 %) pour l'élaboration de concepts;
- le secteur privé pour la production (77 %) dans le passé, et pour la production (89 %), la mise au point de produits électroniques (77 %) et la promotion (54 %) dans l'avenir;
- les ressources internes (73 %) pour la promotion dans le passé.

Les organisations d'envergure (c.-à-d. comptant onze programmes ou plus qui diffusent ou publient des documents) avaient plus tendance que prévu à utiliser les ressources suivantes pour les activités indiquées :

- le secteur privé dans le passé pour les analyses de marché (59 %), les analyses de rentabilisation (36 %), la conception graphique, la mise en page et la composition (82 %), la production (82 %) et la promotion (64 %);
- le secteur privé dans l'avenir pour la conception (68 %), la rédaction et la révision (91 %), la conception graphique, la mise en page et la composition (82 %), la mise au point de produits électroniques (77 %), la production (86 %) et la promotion (64 %);
- les ressources internes dans le passé pour la promotion (64 %) et dans l'avenir pour les analyses de rentabilisation (64 %).

En analysant les données à partir de catégories différentes, on a également découvert que les ministères et organismes qui produisent un plan annuel avaient plus tendance que les ministères qui n'en produisent pas à utiliser ce qui suit :

- le secteur privé dans le passé pour les recherches relatives au contenu (75 %), la conception graphique, la mise en page et la composition (81 %), la production (94 %), et la promotion (63 %);
- le secteur privé dans l'avenir pour les recherches relatives au contenu (81 %), la mise au point de produits électroniques (88 %), et la promotion (75 %).

Par contre, les organisations qui ne produisent pas de plan annuel d'édition avaient plus tendance à utiliser ce qui suit :

- le secteur privé pour la rédaction et la révision (75 %);
- TPSGC pour le traitement des commandes et le service à la clientèle (6 %).

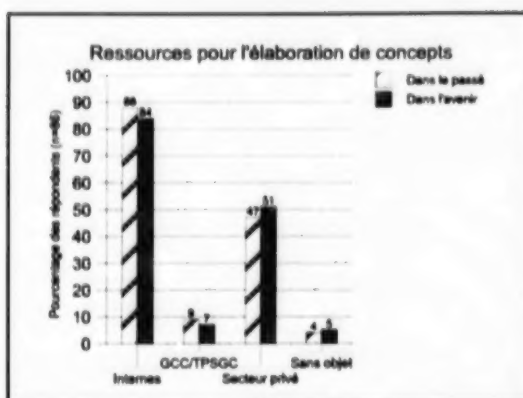


Figure 2

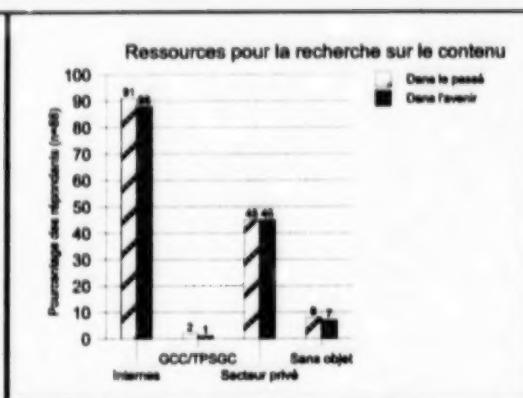


Figure 3

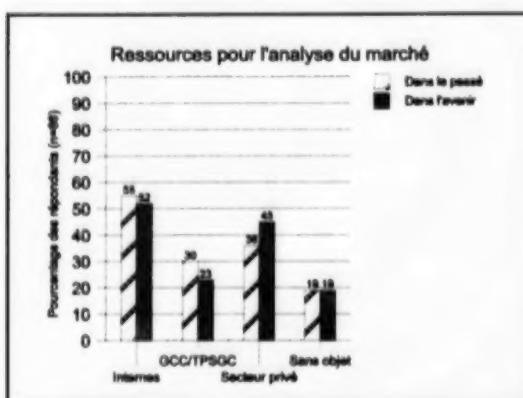


Figure 4

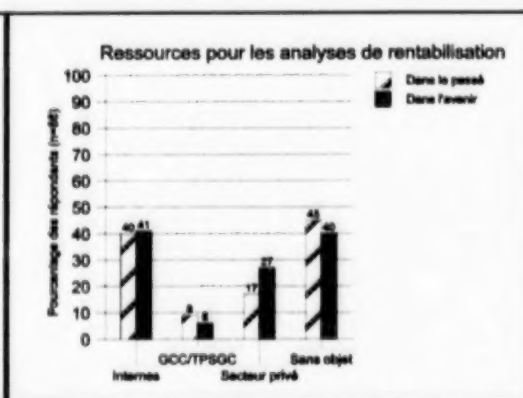


Figure 5



Figure 6

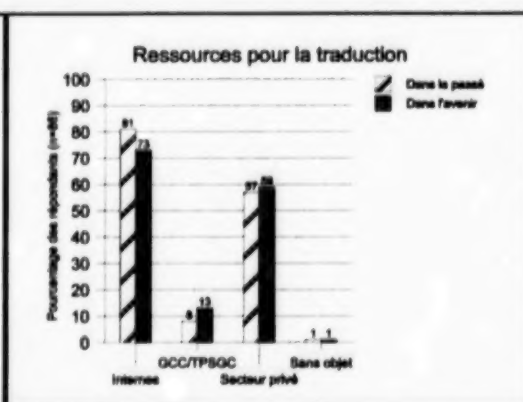


Figure 7

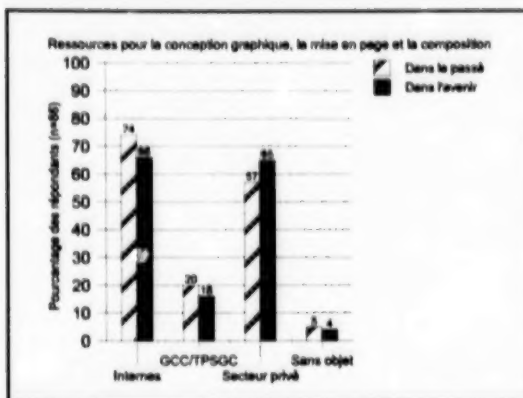


Figure 8

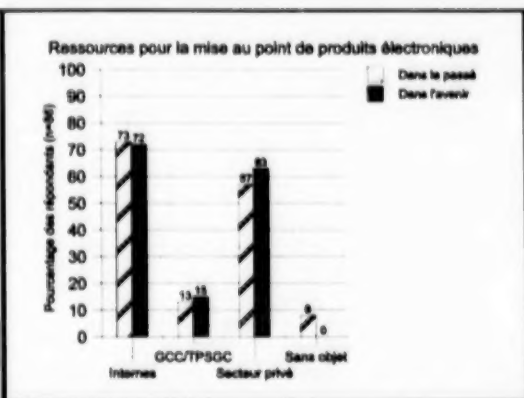


Figure 9

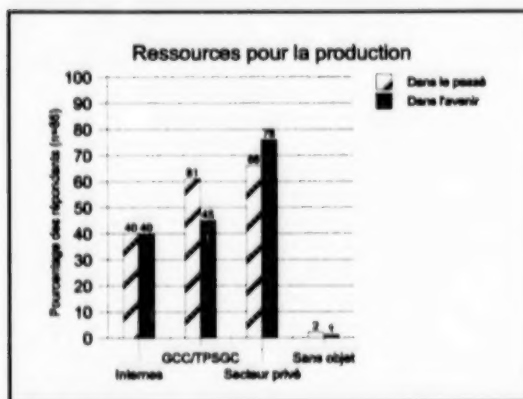


Figure 10



Figure 11



Figure 12



Figure 13

Services de gestion des publications

Les répondants ont indiqué s'il était probable qu'ils aient besoin de conseils dans vingt domaines. Les résultats révèlent qu'une proportion considérable de répondants ont besoin de ce genre d'orientation dans la plupart des domaines. Voici dans quelle proportion les répondants (n=86) ont indiqué qu'ils auraient probablement besoin de conseils dans chacun des vingt domaines mentionnés :

1. Droit d'auteur de la Couronne et concession de licence	58 %
2. Lignes directrices concernant l'édition sur Internet	45 %
3. Programme des services aux dépositaires	43 %
4. Co-édition	41 %
5. Lignes directrices relatives à l'établissement des coûts et des prix	36 %
6. Éditique	35 %
7. Pratique en matière de vente et de promotion	34 %
8. Politique relative aux communications (édition)	33 %
9. Marche à suivre pour la passation des marchés	30 %
10. Édition sur demande	29 %
11. Politique en matière de formats non traditionnels	24 %
12. Méthodes d'analyse du marché	23 %
13. Méthodes de diffusion	22 %
14. Programme de coordination de l'image de marque	21 %
15. Options de formats	17 %
16. Politique en matière de langues officielles	13 %
17. Politiques concernant la vente au détail	13 %
18. Délégation de pouvoirs	11 %
19. Politiques concernant la vente en gros	7 %
20. Méthodes comptables	1 %

La figure 14 montre comment les répondants ont réagi au scénario suivant :

« Si un organisme gouvernemental central offrait des services de gestion des publications, c'est-à-dire des services de gestion des contrats comprenant la coordination de projets, la consultation et la prestation de conseil sur les activités d'édition et sur les questions qui s'y rapportent, seriez-vous intéressé à faire appel à ces services? »

Comme le montre la figure, près de la moitié des répondants ont indiqué que ce genre de service gouvernemental central ne les intéresserait pas. Plus du tiers des répondants ont donné une réponse conditionnelle. Parmi ceux qui ont ainsi répondu (n=30), les facteurs influant sur leur décision qui revenaient le plus souvent étaient les suivants :

- l'aspect concurrentiel/la rentabilité du service central (n=13);
- la valeur ajoutée que le service central pourrait offrir (n=8);
- la volonté du service central de jouer un rôle limité (n=6)
- les procédures opérationnelles particulières que cela nécessiterait (n=4).

Intérêt pour une gestion centrale des publications?

(n=86)

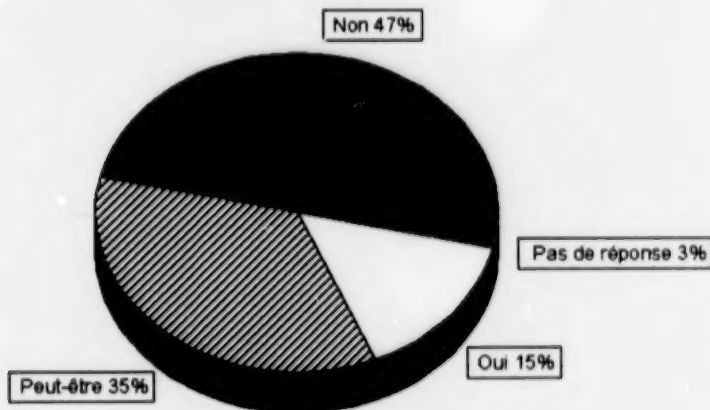


Figure 14

Base de données sur les publications et service de commande

Au total, 56 % de tous les répondants tiennent une liste de toutes leurs publications, et 29 % tiennent une liste partielle de leurs publications. Seulement 12 % des répondants ne tiennent aucune liste de leurs publications (voir figure 15).

L'organisation tient-elle des listes de publications?

(n=86)

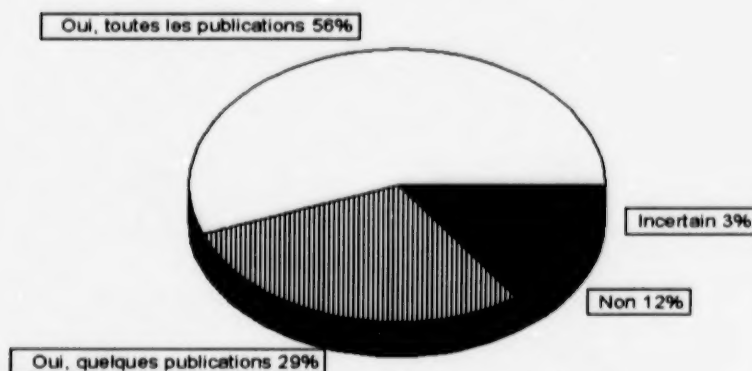


Figure 15

Dans le cas des organisations qui tiennent des listes complètes ou partielles de leurs publications, il a été indiqué que l'information suivante figurait dans les listes en question (pourcentage de répondants qui tiennent des listes, n=73) :

1. Titre	88 %
2. Numéro de catalogue	58 %
3. Numéro ISBN ou ISSN	53 %
4. Format	51 %
5. Résumé ou description	43 %
6. Prix unitaire	36 %
7. Lieu	34 %
8. Renseignements d'inventaire	27 %
9. Liste de distribution	25 %
10. Coût unitaire	15 %

La majorité des répondants ont indiqué que leur unité organisationnelle mettait ses publications gratuites et non gratuites imprimées et électroniques à la disposition du grand public (voir figures 16 et 17), l'accès par l'entremise du Programme des services aux dépositaires et de son réseau de bibliothèques n'étant pas pris en considération. Il est intéressant de noter qu'une forte proportion de répondants ne savaient pas ce qui était mis à la disposition du public, ce qui pourrait révéler que les gestionnaires n'accordent pas suffisamment d'intérêt ou d'importance à cette fonction.

Publications non gratuites à la disposition du public

(n=86)

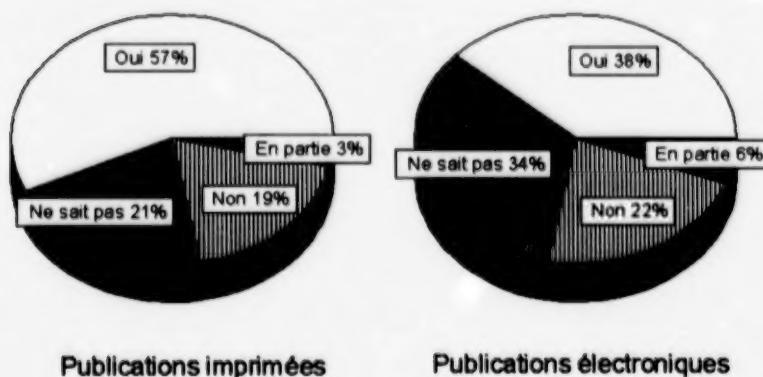


Figure 16

Publications gratuites à la disposition du public?

(n=86)

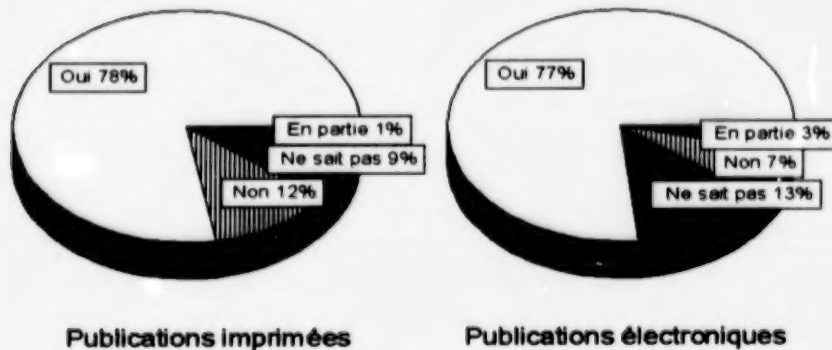


Figure 17

En ce qui concerne les publications non gratuites, le quart des répondants (26 %, n=86) ont indiqué que les services de distribution des publications imprimées étaient des services internes, et un pourcentage de répondants un peu plus élevé seulement ont indiqué que ces services étaient fournis à l'extérieur de l'organisation (28 %); 8 % ont indiqué que ces services étaient fournis à la fois à l'extérieur et à l'interne, et plus du tiers (38 %) ne savaient pas quelle était la situation à cet égard. Les fournisseurs de l'extérieur qui ont été mentionnés par les répondants comprenaient le GCC (n=14), TPSGC (n=8), d'autres services gouvernementaux (n=4), et des imprimeurs commerciaux (n=3).

Dans le cas des publications électroniques, les services étaient fournis à l'interne dans une proportion de 30 %, à l'extérieur dans une proportion de 8 %, et à la fois à l'interne et à l'extérieur dans une proportion de 8 %. Bien plus de la moitié des répondants ont été incapables de répondre à cette question (59 % ne savaient pas où étaient fournis les services en question). Les fournisseurs de l'extérieur mentionnés comprenaient TPSGC (n=2), le GCC (n=2), des imprimeurs universitaires (n=2), d'autres services gouvernementaux (n=1) et des distributeurs secondaires (n=1).

En ce qui concerne les publications gratuites, plus de deux tiers des unités (69 % pour les publications imprimées et 67 % pour les publications électroniques) s'occupaient de la distribution à l'interne, et moins d'une unité sur dix (7 % pour les publications imprimées

et 8 % pour les publications électroniques) avait recours à des services de l'extérieur; 5 % ont indiqué que les services de distribution étaient fournis à la fois à l'interne et à l'extérieur, tant pour les publications imprimées que pour les publications électroniques, et 20 % des répondants ne savaient pas comment se faisait la distribution. Dans le cas des publications imprimées, les fournisseurs de l'extérieur comprenaient le Programme des services aux dépositaires (n=3), des imprimeurs (n=2), ainsi que Renseignements Canada, le GCC et d'autres services gouvernementaux (une mention chacun). Dans le cas des services électroniques, les fournisseurs comprenaient le GCC (n=3), Internet (n=3), des imprimeurs universitaires (n=2) ainsi que le Programme des services aux dépositaires (n=1).

On a également présenté aux répondants le scénario suivant :

Un récent sondage indépendant effectué auprès de personnes qui ont recours à des renseignements publiés par le gouvernement révèle que les clients, c'est-à-dire la population canadienne, « préfèrent se rendre à un seul endroit pour obtenir toutes les publications officielles plutôt que de s'adresser à plusieurs ministères afin d'obtenir les titres dont ils ont besoin; de plus, ils veulent avoir la possibilité de préciser et de commander la publication qui les intéresse lors d'une seule visite ».

a) Étant donné que l'établissement d'un tel point de service exige l'appui des ministères et une coordination à l'échelle de l'administration fédérale, l'avantage étant la satisfaction accrue des clients, êtes-vous d'accord pour que le gouvernement fournisse un service centralisé afin d'assurer la gestion du traitement des commandes, des demandes de renseignements et du service à la clientèle (c'est-à-dire les plaintes, les publications retournées, etc.)?

La figure 18 présente les réponses obtenues à cette question. Dans l'ensemble, plus des trois quarts des répondants appuieraient, tout au moins en partie, l'idée d'un point de service gouvernemental unique pour les publications. Les répondants qui appuyaient fortement l'établissement du service expliquaient cet appui en disant qu'un service clés en main centralisé était nécessaire (n=14) et que le service centralisé serait plus efficace (n=10).

Les répondants qui n'accordaient qu'un appui moyen au service se demandaient si celui-ci permettrait une utilisation efficace des ressources (n=17), si le service clés en main centralisé était la meilleure option disponible (n=5), si une surveillance adéquate pourrait être exercée par les ministères clients (n=4), et si la distribution se ferait en temps voulu; ils s'inquiétaient également au sujet de la perte des contacts avec les clients (n=2) et doutaient qu'il soit possible d'élaborer des politiques uniformes (n=2) et de proposer d'autres types de formats (n=2).

Enfin, les répondants qui n'étaient pas en faveur de l'établissement du service ont indiqué qu'un service centralisé ne serait pas efficace (n=5), qu'une surveillance adéquate serait impossible (n=4), qu'un service clés en main n'était pas nécessaire (n=2), que d'autres types de formats ne seraient pas offerts (n=2), et que les politiques ne seraient pas uniformes (n=2).

En faveur d'un service centralisé?

(n=86)

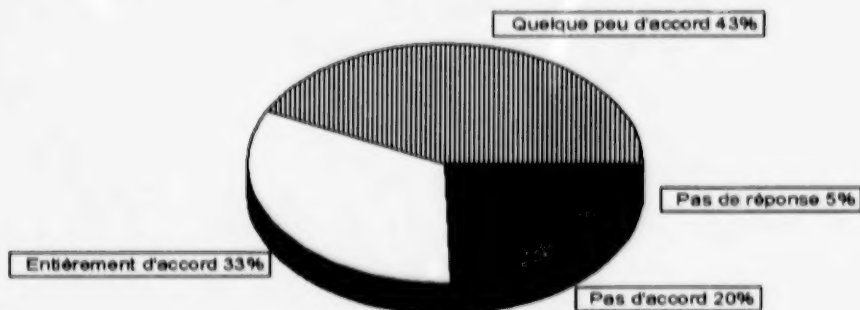


Figure 18

Près de la moitié des répondants (45 %) ont indiqué que leur unité organisationnelle pourrait fournir de l'information manuellement sur toutes leurs publications actives à une base de données gouvernementale centrale d'ici au 31 décembre 1997, et 22 % des répondants ont indiqué qu'ils pourraient fournir de l'information partielle. Bien que 20 % indiquent qu'ils ne savaient pas quelle réponse donner à cette question, 4 % seulement ont indiqué qu'ils ne pourraient fournir aucune information. Deux répondants ont mentionné qu'ils pourraient satisfaire à cette exigence uniquement si des ressources étaient mises à leur disposition à cette fin.

Un nombre moins élevé de répondants, soit un peu plus du tiers (37 %), ont indiqué que leur unité organisationnelle pourrait fournir cette information électroniquement, tandis que 28 % ont mentionné qu'ils pourraient fournir de l'information partielle. Dans ce cas également, 19 % des répondants ne savaient pas quelle réponse donner et 4 % ont indiqué qu'ils ne pourraient fournir aucune information. Deux répondants ont également précisé qu'ils ne disposaient pas de ressources suffisantes, tandis que quatre répondants ont indiqué que leur participation dépendrait de ce qui serait exactement exigé d'eux sur le plan de la production des rapports.

Entreposage, gestion des stocks et distribution

On a présenté aux répondants le scénario suivant en ce qui concerne les services gouvernementaux d'entreposage, de gestion des stocks et de distribution :

Les ministères et les organismes du gouvernement fédéral ont maintenant la possibilité d'obtenir des services d'entreposage, de gestion des stocks et de distribution directement du secteur privé, conformément aux seuils approuvés par le Conseil du Trésor pour l'attribution des marchés, : a) soit en adoptant les méthodes habituelles d'attribution des marchés, b) soit dans le cadre de l'arrangement administratif privilégié (AAP).

Dans les réponses, voici quelles catégories ont été mentionnées (n=86) :

• Services internes	33 %
• AAP	9 %
• Secteur privé	14 %
• Services internes et secteur privé	11 %
• Services internes et AAP	7 %
• AAP et secteur privé	2 %
• Services internes, AAP et secteur privé	5 %

Les répondants qui ont choisi les services internes ont expliqué leur choix en indiquant qu'il n'y avait pas de besoins actuellement (n=12), que ces services étaient rentables (n=6) ou qu'ils permettaient d'exercer une surveillance et un contrôle (n=2). Les raisons justifiant le recours à l'AAP étaient la rentabilité (n=2) et l'expérience de la prestation de services semblables dans le passé (n=1); dans le cas du secteur privé, les raisons étaient la rentabilité (n=3) ainsi que l'expérience de la prestation de services semblables dans le passé (n=2).

Structures de financement

Comme le montre la figure 19, le financement par crédits est la structure de financement la plus courante tant à l'échelle des ministères et des organismes qu'à celle des unités organisationnelles; elle est, en effet, adoptée dans près de deux tiers des cas à l'une et l'autre échelle. Les crédits nets viennent au second rang, tandis que les fonds renouvelables viennent au dernier rang.

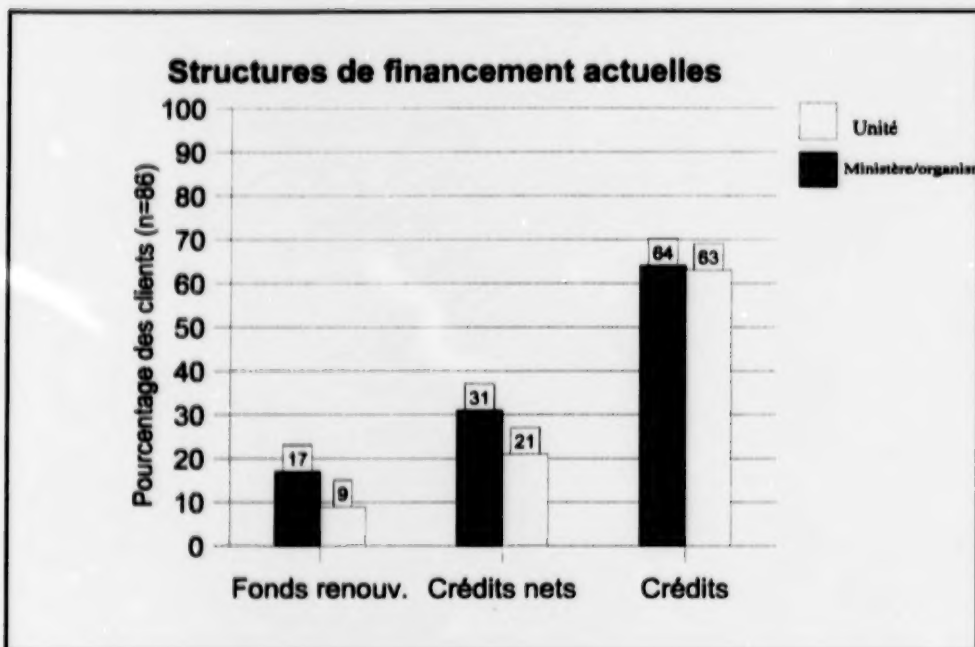


Figure 19

Seulement 12 % des répondants ont indiqué que leur unité organisationnelle comptait changer sa structure de financement (voir figure 20). Parmi les dix unités concernées, sept comptaient changer pour le recouvrement des coûts, deux pour le financement par crédits et une pour un fonds renouvelable. Six répondants ne savaient pas quand ce changement se ferait, deux croyaient qu'il se ferait pendant l'exercice 1997-1998, et deux autres pensaient qu'il se ferait pendant l'exercice 1998-1999.

Changement de structure financière envisagé?

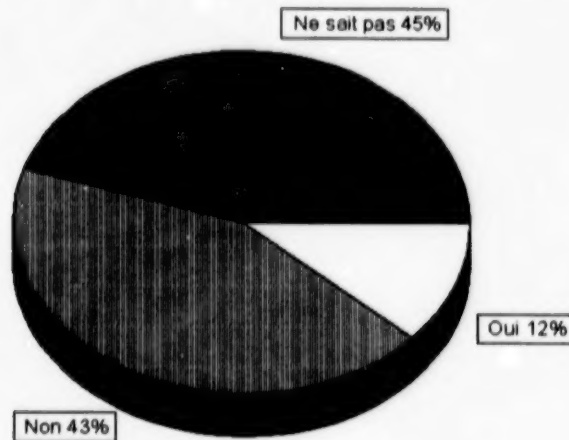


Figure 20

Conclusion

TPSGC-Édition est considéré simplement comme l'un des nombreux fournisseurs possibles de services d'édition, ressources internes incluses. Il doit donc être en mesure de prouver à ses clients qu'il offre toujours des services à valeur ajoutée évidente à des prix concurrentiels. Bien que la recherche ait révélé que les répondants n'envisageaient pas d'avoir recours aux services de TPSGC-Édition en grand nombre, elle a montré qu'il existait des créneaux particuliers pouvant devenir des possibilités d'affaires. Par exemple, les ministères clients envisagent d'avoir recours dans l'avenir aux services de TPSGC-Édition dans certains secteurs d'activité, notamment : la production, le traitement des commandes et le service à la clientèle, la promotion, l'analyse après vente et l'analyse du marché.

Les ministères clients ont également besoin de conseils pouvant être fournis par TPSGC. À cet égard, les cinq principaux domaines sont les suivants :

1. Droit d'auteur de la Couronne et concession de licence;
2. Lignes directrices relatives à l'édition sur Internet;
3. Programme des services aux dépositaires;

4. Co-édition;

5. Lignes directrices en matière d'établissement des coûts et des prix.

En outre, plus des trois quarts des répondants sont en faveur de l'établissement d'un point de service gouvernemental unique pour les publications. En ce qui concerne tous les services offerts par TPSGC-Édition, les clients insistaient principalement sur le fait qu'ils devaient être concurrentiels, sur le plan de la qualité du service et particulièrement du prix, par rapport aux services semblables pouvant être obtenus d'autres sources.